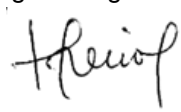





Mata Kuliah	Manajemen Jasa	Tanggal	31 Mei 2023
Kode MK	MAN 516	Rumpun MK	MKP
Bobot (sks)	T (Teori): 3	Semester	6
	P (Praktik/Praktikum): 0		
Dosen Pengembang RPS,  Mohamad Trio Febriantoro, S.E., M.M.	Koordinator Keilmuan,  Dr. Dede Suleman, S.E., M.M., CMA.	Kepala Program Studi,  Dr. Yohanes Totok Suyoto, S.S.,M.Si., CPMA.	Dekan  Dra. Clara Evi C. Citraningtyas, M.A., Ph.D.

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER	
Capaian Pembelajaran (CP)	CPL – PRODI yang dibebankan pada MK
	23-MAN-CPL-05 kemampuan analisis yang kuat dalam menghadapi situasi manajemen dalam mengidentifikasi masalah dan peluang serta dapat merumuskan strategi dan mengambil keputusan yang tepat.
	23-MAN-CPL-07 Memiliki pemahaman mendalam konsep, teori, dan prinsip fungsi manajemen (Pemasaran, Keuangan, dan SDM), serta memahami pendekatan manajemen dalam berbagai organisasi dan bisnis pada tingkat lokal, nasional, dan internasional
	23-MAN-CPL-11 Memiliki kemampuan merancang organisasi dan usaha berdasarkan prinsip-prinsip manajemen dan mengevaluasi serta mengidentifikasi peluang, tantangan dan risiko mengoperasikan bisnis secara etis dan sesuai dengan hukum yang berlaku
Capaian Pembelajaran Mata Kuliah (CPMK)	

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER											
	23-MAN-CPMK-051	Mampu menerapkan analisis yang mendalam terhadap situasi manajemen yang kompleks.									
	23-MAN-CPMK-052	Mampu Menerapkan strategi manajemen yang tepat berdasarkan analisis yang telah dilakukan.									
	23-MAN-CPMK-071	Mampu memahami secara mendalam konsep-konsep, teori, dan prinsip-prinsip dalam fungsi manajemen utama, yaitu Pemasaran, Keuangan, dan SDM (Sumber Daya Manusia) dan memiliki pengetahuan yang kokoh tentang praktik-praktik terkini, strategi-strategi, dan metode-metode yang relevan dalam bidang-bidang tersebut.									
	23-MAN-CPMK-072	Mampu memahami pendekatan manajemen berbeda-beda di berbagai jenis organisasi dan bisnis.									
	23-MAN-CPMK-111	Mampu memiliki kemampuan untuk merancang struktur organisasi dan usaha berdasarkan prinsip-prinsip manajemen yang relevan.									
	23-MAN-CPMK-112	Mampu mengevaluasi lingkungan bisnis dan mengidentifikasi peluang serta tantangan yang ada.									
	Kemampuan Akhir Tiap Tahap Belajar (Sub-CPMK)										
	23-MAN-SCPMK-0511	Kemampuan memahami konsep dan metode analisis yang mendalam dalam manajemen.									
	23-MAN-SCPMK-0512	Kemampuan menerapkan analisis yang mendalam dalam menghadapi situasi manajemen yang kompleks.									
	23-MAN-SCPMK-0521	Kemampuan memahami konsep strategi manajemen dan kaitannya dengan analisis.									
	23-MAN-SCPMK-0523	Kemampuan menilai efektivitas dan keberhasilan strategi manajemen yang telah diterapkan.									
	23-MAN-SCPMK-0712	Kemampuan menerapkan pengelolaan yang efektif dalam menghadapi perubahan dan tantangan dalam lingkungan kerja yang dinamis.									
	23-MAN-SCPMK-0713	Kemampuan mengintegrasikan keterampilan dan pengetahuan untuk mengelola dalam berbagai situasi kerja.									
	23-MAN-SCPMK-0721	Kemampuan memahami berbagai pendekatan manajemen dalam organisasi.									
	23-MAN-SCPMK-0722	Kemampuan menganalisis konteks dan karakteristik organisasi yang berbeda.									
	23-MAN-SCPMK-1113	Kemampuan merancang struktur usaha berdasarkan prinsip-prinsip manajemen yang relevan.									
	23-MAN-SCPMK-1114	Kemampuan mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen dalam perancangan struktur organisasi dan usaha.									
	23-MAN-SCPMK-1121	Kemampuan memahami konsep lingkungan bisnis dan faktor-faktor yang mempengaruhi.									
	23-MAN-SCPMK-1122	Kemampuan melakukan analisis lingkungan bisnis.									
	Korelasi CPMK terhadap Sub-CPMK										
	23-MAN-SCPMK-0511	23-MAN-SCPMK-0512	23-MAN-SCPMK-0521	23-MAN-SCPMK-0523	23-MAN-SCPMK-0712	23-MAN-SCPMK-0721	23-MAN-SCPMK-0722	23-MAN-SCPMK-1113	23-MAN-SCPMK-1114	23-MAN-SCPMK-1121	23-MAN-SCPMK-1122

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER

Kode CPL	Kode CPMK	Kode Sub CPMK	Indikator	Metode Penilaian	Bobot
23-MAN-CPL-05	23-MAN-CPMK-051	23-MAN-SCPMK-0511	Kemampuan memahami konsep dan metode analisis yang mendalam dalam manajemen.	Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
		23-MAN-SCPMK-0512	Kemampuan menerapkan analisis yang mendalam dalam menghadapi situasi manajemen yang kompleks	Observasi (Praktik, Studi Lapangan, Karya Tulis, Proyek)	8,3 %
23-MAN-07	23-MAN-CPMK-052	23-MAN-SCPMK-0521	Kemampuan memahami konsep strategi manajemen dan kaitannya dengan analisis.	Tes Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
		23-MAN-SCPMK-0523	Kemampuan menilai efektivitas dan keberhasilan strategi manajemen yang telah diterapkan.	Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
23-MAN-CPL-11	23-MAN-CPMK-071	23-MAN-SCPMK-0712	Kemampuan menerapkan pengelolaan yang efektif dalam menghadapi perubahan dan tantangan dalam lingkungan kerja yang dinamis.	Observasi (Praktik, Studi Lapangan, Karya Tulis, Proyek)	8,3 %
		23-MAN-SCPMK-0713	Kemampuan mengintegrasikan keterampilan dan pengetahuan untuk mengelola dalam berbagai situasi kerja.	Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
	23-MAN-CPMK-072	23-MAN-SCPMK-0721	Kemampuan memahami berbagai pendekatan manajemen dalam organisasi.	Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
		23-MAN-SCPMK-0722	Kemampuan menganalisis konteks dan karakteristik organisasi yang berbeda.	Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
	23-MAN-CPMK-111	23-MAN-SCPMK-1113	Kemampuan merancang struktur usaha berdasarkan prinsip-prinsip manajemen yang relevan.	Observasi (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
		23-MAN-SCPMK-1114	Kemampuan mengintegrasikan prinsip-prinsip manajemen dalam perancangan struktur organisasi dan usaha.	Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
	23-MAN-CPMK-112	23-MAN-SCPMK-1121	Kemampuan memahami konsep lingkungan bisnis dan faktor-faktor yang mempengaruhi.	Tes (Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online)	8,3 %
		23-MAN-SCPMK-1122	Kemampuan melakukan analisis lingkungan bisnis.	Observasi (Praktik, Studi Lapangan, Karya Tulis, Proyek)	8,3 %

RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER		
Deskripsi Singkat MK	Mata kuliah manajemen pemasaran jasa memberikan pemahaman kepada mahasiswa mengenai esensi manajemen jasa yang mencakup pentingnya mempelajari jasa, proses jasa. Mahasiswa dapat mempelajari dengan sistematis bahan kajian mengenai pelanggan jasa dan strategi pemasaran jasa. Pelanggan jasa memuat isi mengenai pengelolaan jasa, perilaku konsumen jasa, penciptaan pemasaran hubungan dan loyalitas pelanggan jasa, dan bagaimana menangani keluhan pelanggan jasa. Berhubungan dengan strategi pemasaran jasa, akan dibahas materi seputar produk jasa, penentuan harga, promosi dan edukasi, dan positioning dan desain jasa. Selain itu, dibicarakan juga mengenai isu-isu mengenai penghantaran jasa dan bagaimana mengintegrasikan pemasaran jasa dengan bidang operasi dan sumberdaya manusia. Bahan-bahan tersebut dilengkapi dengan analisis kritis dan sistematis terhadap berbagai kasus manajemen pemasaran jasa yang terjadi pada berbagai perusahaan baik nasional maupun global.	
Bahan Kajian : Materi Pembelajaran/Pokok Bahasan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memahami jasa 2. Pelanggan jasa 3. Strategi pemasaran jasa di era digital 4. Isu-isu mengenai penghantaran jasa 5. Memadukan pemasaran, operasi dan sumber daya manusia 6. Kasus-kasus konkrit dari berbagai perusahaan nasional dan global mengenai pemasaran jasa 	
Pustaka	Utama	
	Lovelock, Christopher and Lauren Wright, 2002, Principles of Service Marketing Management, Second Edition, New Jersey, Prentice Hall.	
	Pendukung	
	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mardo, Subagiyo Ali, 2016, Manajemen Pemasaran Jasa, Deepublish, Yogyakarta. Wirtz, Jochen and Christopher Lovelock, 2017, Essentials of Services Marketing, Pearson Higher Ed USA. 2. Dede Suleman, 2022, Manajemen Pemasaran Di Era Digital (Konsep dan Strategi) , Sumatera Barat, Insan Cendekia Mandiri, 	
Media Pembelajaran	Perangkat Lunak:	Perangkat Keras:
	Collabor Microsoft Office Zoom Meeting atau Google Meet	LCD Projector
Dosen Pengampu	Mohamad Trio Febriyantoro, S.E., M.M.	
Mata Kuliah Prasyarat	-	

Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Bentuk Pembelajaran: Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa (Estimasi Waktu)		Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
				Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(6)	(7)
1-3	23-MAN-SCPMK-0511 23-MAN-SCPMK-0512	<ul style="list-style-type: none"> Mampu memahami , karakteristik dan klasifikasi serta konsep jasa secara keseluruhan Pengertian jasa Perbedaan manajemen jasa dan pemasaran jasa , Mampu memahami kekuatankekuatan yang dapat merubah perekonomian jasa Forces transforming the service economy Mampu memahami tantangan yang dihadapi oleh jasa dan bauran pemasaran untuk jasa Challenges posed by <ul style="list-style-type: none"> service Expanded marketing mix for services 	Ketajaman analisis dan kelengkapan identifikasi	<p>Bentuk pembelajaran : TM 1 Tatap muka di kelas</p> <p>Estimasi waktu : TM 1</p> <p>Ceramah, diskusi (contextual learning, discovery learning) = 2 x 50' Tugas Tertulis = 1x50'</p> <p>Bentuk pembelajaran : TM 2 Tatap muka di kelas</p> <p>Estimasi waktu : TM 2</p> <p>Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online = 3x50'</p> <p>Bentuk</p>		<ul style="list-style-type: none"> Pengertian jasa Perbedaan manajemen jasa dan pemasaran jasa klasifikasi dan karakteristik jasa Forces transforming the service economy Challenges posed by service Expanded marketing mix for services 	16.67

Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Bentuk Pembelajaran: Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa (Estimasi Waktu)		Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
(1)	(2)	(3)	(4)	Luring (5)	Daring (6)	(6)	(7)
				<p>pembelajaran : TM 3 Tatap muka di kelas Estimasi waktu : TM 3</p> <p>Ceramah = 2 x 50'</p> <p>Praktik, Studi Lapangan, Karya Tulis, Proyek = 1x50'</p>			
4-5	23-MAN-SCPMK-0521 23-MAN-SCPMK-0523	<ul style="list-style-type: none"> Memahami bagaimana jasa yang berkualitas dan gap yang ada dalam kualitas jasa The gaps model of service quality Memahami perilaku konsumen dalam sektor jasa Understanding customer gaps 	Ketajaman analisis Kedalaman identifikasi Kejelasan Presentasi	<p>Bentuk pembelajaran : TM 5 Tatap muka di kelas</p> <p>Estimasi waktu : TM 5</p> <p>Ceramah, diskusi (contextual learning, discovery learning) Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online = 2 x 50' Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online = 1x50'</p>	<p>Bentuk pembelajaran: TM 4 : Online</p> <p>Metode pembelajaran: Asynchronous</p> <p>Estimasi waktu : TM 4</p> <p>Ceramah, diskusi, tugas kelompok tentang contoh-contoh gap yang terjadi dalam suatu perusahaan (Discovery learning, problem based learning) = 3x50'</p>	<p>The gaps model of service quality</p> <p>Understanding customer gaps</p>	16,67
6-7	23-MAN-SCPMK-0712	<ul style="list-style-type: none"> Mampu memahami harapan pelanggan tentang jasa yang 	Kelengkapan penjelasan	<p>Bentuk pembelajaran : TM 6</p>		Customer expectation of service	16,67

Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Bentuk Pembelajaran: Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa (Estimasi Waktu)		Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
				Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(6)	(7)
	23-MAN-SCPMK-0713	diperoleh Customer expectation of service <ul style="list-style-type: none"> Kelengkapan penjelasan dan analisis Dimensions of ServQual 	dan analisis	<p>Tatap muka di kelas</p> <p>Estimasi waktu : TM 6</p> <p>Ceramah, diskusi (contextual learning, discovery learning) = 1 x 50'</p> <p>Tugas Tertulis = 1x50'</p> <p>Praktik, Studi Lapangan, Karya Tulis, Proyek = 1x50'</p> <p>Bentuk pembelajaran : TM 7</p> <p>Tatap muka di kelas</p> <p>Estimasi waktu : TM 7</p> <p>Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online = 2x50'</p> <p>Quiz 1 = 1x50'</p>		Dimensions of ServQual	

Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Bentuk Pembelajaran: Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa (Estimasi Waktu)		Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
				Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(6)	(7)
8							
9	23-MAN-SCPMK-0721, 23-MAN-SCPMK-0722	Memahami bagaimana membangun hubungan yang baik dengan pelanggan Relationship marketing, relationship value of customers, customer profitability segments	Ketajaman analisis Kedalaman identifikasi Kejelasan Presentasi	Bentuk pembelajaran : TM 9 Tatap muka di kelas Estimasi waktu : TM 9 Ceramah, diskusi = 2x50' Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online= 1x50'		Relationship marketing, relationship value of customers, customer profitability segments	16,67
10-12	23-MAN-SCPMK-1113, 23-MAN-SCPMK-1114	<ul style="list-style-type: none"> Mampu memahami services recovery How customers respond to service failures? Types of customer complain actions Mampu memahami dan menganalisa tentang physical evidence dan servicescape Physical evidence and servicescape 	Ketajaman analisis Kedalaman identifikasi Kejelasan Presentasi	Bentuk pembelajaran : TM 10 Tatap muka di kelas Estimasi waktu : TM 10 Ceramah, diskusi, discovery learning, problem-based learning (tugas tentang membuat surat komplain) = 3x50'	Bentuk pembelajaran: TM 4 : Online Metode pembelajaran: Asynchronous Estimasi waktu : TM 12 Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online = 3x50'	<ul style="list-style-type: none"> How customers respond to service failures? Types of customer complain actions Physical evidence and Servicescape 	16,67

Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Bentuk Pembelajaran: Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa (Estimasi Waktu)		Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
				Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(6)	(7)
				Bentuk pembelajaran : TM 11 Tatap muka di kelas Estimasi waktu : TM 10 Ceramah, diskusi = 2x50' Quiz 2 = 1x50'			
13-15	23-MAN-SCPMK-1121 23-MAN-SCPMK-1122	<ul style="list-style-type: none"> Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa Human resources strategies for delivering service quality through people dan citra pelayanan Mampu memahami peran karyawan dalam hantaran jasa Human resources strategies for delivering service quality through people 	Ketajaman analisis Kedalaman identifikasi Kejelasan Presentasi	Bentuk pembelajaran : TM 13 Tatap muka di kelas Estimasi waktu : TM 13 Ceramah, diskusi = 2 x 50' Tugas Tertulis = 1x50' Bentuk pembelajaran : TM 14 Tatap muka di kelas Estimasi waktu : TM		Human resources strategies for delivering service quality through people citra pelayanan	16,67

Minggu ke-	Sub CP-MK (Kemampuan Akhir yang Diharapkan)	Indikator	Kriteria & Bentuk Penilaian	Bentuk Pembelajaran: Metode Pembelajaran; Penugasan Mahasiswa (Estimasi Waktu)		Materi Pembelajaran (Pustaka)	Bobot Penilaian (%)
				Luring (5)	Daring (6)		
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(6)	(7)
				<p>14</p> <p>Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online = 3x50'</p> <p>Bentuk pembelajaran : TM 15 Tatap muka di kelas Estimasi waktu : TM 15</p> <p>Ceramah = 2 x 50'</p> <p>Tertulis, Lisan, Tes Pengetahuan, Tes Online = 1x50'</p>			
16							